



# Atención Telefónica a Personas con Discapacidad Auditiva y/o del Habla





# Índice

---

- ¿Qué es Telesor?
- Requisitos técnicos
- Características y ventajas
- Clientes actuales



# Qué es Telesor

**Telesor**, es un servicio externo de telecomunicaciones que permite:

- Que las organizaciones públicas y privadas puedan ofrecer una atención telefónica a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla, de forma equivalente a la que se puede ofrecer a una persona oyente a través del teléfono de voz, mediante sus dispositivos móviles – teléfonos móviles y PDAs.
- Telesor posibilita implementar un sistema de comunicación global, bidireccional e integral para atender directamente, sin intermediación y en tiempo real a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla en los puntos de atención telefónica de las Administraciones Públicas y organizaciones privadas.



# Requisitos técnicos

---

- Para la entidad que responde las llamadas de los usuarios, la configuración del sistema es muy sencilla: podrá usar **cualquier Sistema Operativo**, y usar un **navegador convencional** (Netscape, Mozilla Firefox, Opera, Internet Explorer, etc).
- Las comunicaciones se realizan en todo caso en un entorno seguro.
- El usuario que desee contactar con la entidad cliente a través de Telesor mediante su dispositivo móvil (PDA o teléfono móvil) sólo deberá descargar previamente una sencilla aplicación web, totalmente gratuita a través de nuestra página [www.telesor.es](http://www.telesor.es). Es necesario que el dispositivo móvil cuente con conexión a internet.



# Características y ventajas

---

- **IGUALDAD E INTEGRACIÓN:** Telesor, posibilita a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla, el ser atendidos en los puntos de atención telefónica, de forma equivalente a la de una persona oyente, en tiempo real, modo texto, desde sus teléfonos móviles.
- **IMAGEN Y SERVICIO:** Telesor permite ofrecer un servicio de valor añadido a su organización, posibilitando que las personas de estos colectivos sean independientes a la hora de realizar cualquier gestión telefónica.
- **BIDIRECCIONALIDAD:** Con Telesor, la comunicación es global y bidireccional. De igual modo que el cliente se puede poner en contacto telefónico con nuestra organización, nosotros le podemos devolver la llamada a su móvil o PDA.
- **SEGURIDAD:** Telesor ofrece una total privacidad y seguridad en las conversaciones y gestiones, ya que la comunicación viaja a través del puerto 443, que hace que esta información vaya encriptada.
- **FUNCIONES DE CENTRALITA AVANZADA:** Se pueden realizar prácticamente las mismas funciones que con una llamada de voz.



# Algunos clientes de Telesor



Agencia  
Asturiana para  
la Discapacidad



AYUNTAMIENTO DE OVIEDO



FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

